



Ritratto PMI: Wellness- & Spa-Hotel Ermitage-Golf



«Nel settore alberghiero, il concetto equilibrato di salute deve comprendere anche il diritto dei padroni di casa di ricevere, e non solo di dare»

Laurenz Schmid, Membro della Direzione

Descrizione dell'azienda

Ragione sociale:
Wellnes- & Spa-Hotel Ermitage-Golf;
www.ermitagegolf.ch

Sede:
3778 Schönried-Gstaad (nella stessa proprietà: Wellness- & Spa-Hotel Beatus Merligen)

Settore:
Alberghiero/Ristorazione

Numero di collaboratori in CH:
90

Attività per gli ospiti:
Ogni giorno programma di escursioni e gite accompagnate, attività sportive, ginnastica e relax in

Non ci stanno a cuore solo gli ospiti

PMI-vital come mezzo per esprimere di più il nostro apprezzamento e rispetto ai collaboratori e alle collaboratrici.

A dire il vero, prima delle analisi interne, Laurenz Schmid, membro della Direzione di Wellness- & Spa-Hotels Ermitage-Golf a Schönried, pensava che il suo albergo funzionasse a piena soddisfazione dei suoi collaboratori. Ma già durante il sondaggio fra i quadri si sono delineati alcuni settori in cui iniziative di promozione della salute sensate sarebbero state particolarmente gradite. In alcuni settori aziendali erano già state introdotte delle misure in tal senso - di portata più o meno ampia. Ciononostante si è dovuti ammettere l'esistenza di settori perfettibili, ad esempio la conduzione e lo sviluppo delle risorse umane, l'organizzazione del lavoro, la gestione degli orari lavorativi o l'ergonomia. Anche dal sondaggio fra i collaboratori è emersa un'immagine analoga: i giudizi del personale sono risultati tendenzialmente negativi per quanto riguarda gli sforzi fisici, le condizioni ambientali sul luogo di lavoro, le condizioni di spazio e posto. Ma anche la pressione dovuta alle scadenze brevi, gli orari di lavoro irregolari o la difficile conciliabilità di lavoro e tempo libero/famiglia figuravano fra gli argomenti citati. Questi ambiti problematici, confermati poi anche nei Circoli della salute, significavano una sfida per la Direzione, che ha deciso di concentrare gli sforzi sui due aspetti *Ergonomia* e Lavoro di team. Due squadre di collaboratori dell'Ermitage Golf (Réception, Cucina) si sono dedicate alle questioni relative alla collaborazione, mentre i punti perfettibili a livello di ergonomia sono stati affrontati insieme ad un membro della Direzione.

Nelle strutture alberghiere, che devono funzionare praticamente 24 ore su 24, non è scontato riuscire a riunire al tavolino una squadra completa. Di

giorno diversi collaboratori e collaboratrici di un team sono occupati con le loro mansioni. Spesso si riesce a trovarsi solo di sera - a volte solo attorno alle ore 22 - per uno scambio sui problemi quotidiani. Forzando un po' i termini, si potrebbe quasi dire che la metà del problema sarebbe già risolta, se si riuscisse a riunire i collaboratori a intervalli regolari in incontri organizzati in un ambiente tranquillo. Il fatto che sia stato possibile intensificare e promuovere lo scambio fra Direzione e collaboratori, grazie a PMI-vital, per Laurenz Schmid è già di per sé un successo.

Il secondo sondaggio fra i collaboratori, condotto dopo le iniziative, ha fatto emergere valori notevolmente più positivi nei settori Ambiente di lavoro e rapporti interpersonali (nel team; rapporto di fiducia tra team e superiore), nonché un lieve miglioramento per quanto riguarda gli sforzi fisici e l'ambiente di lavoro. Anche in merito agli strumenti di lavoro o alle condizioni di spazio e posto sono stati registrati dei miglioramenti. Con particolare piacere si è preso atto dei risultati positivi riscontrati proprio nei due settori in cui si era iniziato con i due moduli a scelta di PMI-vital.

Alcune realtà aziendali - in parte caratteristiche innate del settore - risultano invece molto difficili da modificare, o possono essere trasformate solo a lunga scadenza. Effetti positivi meno pronunciati o addirittura negativi sono stati registrati in vari campi (p.es. frequenti ripetizioni delle stesse attività, sforzi fisici, pressione dei tempi, ore straordinarie o ancora la conciliabilità di lavoro e tempo libero/famiglia). I responsabili dell'azienda sono per questo delusi? Nella discussione sui risultati si è costatato una certa delusione, perché i successi non sono stati raccolti nei tempi e nell'ampiezza desiderati. Tuttavia, sono stati identificati due motivi importanti - determinanti

soprattutto per le aziende con esercizio stagionale - grazie ai quali i risultati possono ugualmente essere considerati soddisfacenti.

Probabilmente, i risultati del primo sondaggio fra i collaboratori sono stati più positivi, perché il sondaggio è stato condotto all'inizio della stagione. Il secondo sondaggio invece è caduto proprio nel bel mezzo della stagione. Anche la grande fluttuazione di personale, tipica del settore, sembra rivestire un ruolo importante. La maggioranza delle persone intervistate ha dimostrato di essere male informata su PMI-vital. Questo ci porta ad assumere che in caso di fluttuazione di personale superiore alla media, ci vuole più tempo prima che un'impresa assimili nuovi atteggiamenti e linee di condotta, nonché nuovi modelli di comportamento. L'esempio della struttura alberghiera Ermitage-Golf ci insegna anche che non basta radicare la Promozione della salute in azienda nella testa delle persone, ma che bisogna accompagnarla da misure concrete - sia su un piano piuttosto tecnico, in quanto definizione e

dimostrazione di principi di guida, che nell'ambito di un confronto regolare del personale con l'argomento salute e lavoro.

«La promozione della salute in azienda non va solo radicata "nelle teste", ma anche accompagnata da misure concrete e sperimentabili.»

*Laurenz Schmid,
Membro della Direzione*

Un ultimo punto da non sottovalutare è il meccanismo secondo cui dalle domande relative ai punti o settori problematici correlati a un posto di lavoro possono scaturire molto spesso delle aspettative enormi. Interpretarle correttamente rientra in parte nel compito della persona che accompagna il processo di promozione della salute in azienda. Ma secondo Laurenz Schmid è anche indispensabile che le misure avviate a seguito dei Circoli della salute siano prese sul serio e affrontate con gli approcci risolutivi corrispondenti a livello tecnico-aziendale e di conduzione del

personale. Alcune dichiarazioni rilasciate da singoli collaboratori dimostrano quanto sia importante rendere le esperienze di PMI-vital veramente vivibili e concrete nel maggior numero possibile di settori aziendali. Il fatto che la partecipazione a PMI-vital dal punto di vista della Direzione infine sia anche un modo per esprimere il proprio apprezzamento ai collaboratori e alle collaboratrici costituisce un'ottima premessa per il successo a lungo termine della promozione della salute in azienda nell'Ermitage-Golf.



Iniziative PSA

Data	Attività	Partecipanti	PMI-vital
Aprile 02	Riunione di sensibilizzazione	Direzione e Capireparto (7 persone)	✓
Maggio – giugno 02	Sondaggio fra i quadri	Direzione e Capireparto (7 persone)	✓
Maggio – giugno 02	1° sondaggio fra i collaboratori	Tutti i collaboratori e le collaboratrici (84 persone)	✓
Luglio – sett. 02	Circolo della salute	9 Collaboratrici (Cucina, Servizio, Piani, Réception, Wellness)	✓
Marzo 03	Aspetti dell'ergonomia	Co-Direttore	✓
Marzo – giugno 03	Lavoro di team	Team Réception (10 persone, incl. superiore, accompagnamento esterno), Team Cucina e Servizio (autonomo)	✓
Genn. – marzo 04	2° sondaggio fra i collaboratori	Tutti i collaboratori e le collaboratrici (84 persone, di cui 1/5 ha partecipato già al 1°, SC)	✓

Rassegna stampa: (articoli addizionali su www.pmi-vital.ch sotto rassegna stampa)

- > Flexibel und krank; Teamwork statt Totschweigen. Der Bund, dicembre 2003.
- > «Aus Arbeitskräften werden Menschen», Servizio con contributo anche su Wellness- & Spa-Hotel Ermitage-Golf. Trasmissione Doppelpunkt Radio DRS 1, 23 gennaio 2003.
- > Wohlbefinden dank Gesundheitszirkel. HR-Today, dicembre 2002.
- > Ein gutes Arbeitsklima ist Chefsache. Basler Zeitung, ottobre 2002.